

## I - LA CERTIFICATION DE COMPETENCE

### OBJET

Les présentes conditions générales de vente précisent les conditions de délivrance et de maintien de la certification de compétence et de la recertification d'une personne dans les diagnostics immobiliers dans le cadre des règles générales de la société LCC QUALIXPERT qui délivre la marque QUALIXPERT.

Au titre de l'article L.271-6 ce document est établi par une personne présentant des garanties de compétence. Dans le cadre de cette certification, LCC QUALIXPERT réalise l'évaluation, le contrôle et le suivi de la compétence de l'opérateur réalisant tout ou partie de ces opérations (Amiante sans mention, Amiante avec mention, Plomb sans mention (CREP), Plomb avec mention (CREP + DRIPP CTPP), Termites Métropole, Termites DOM, DPE sans mention, DPE avec mention, Gaz et Electricité) et hors du DDT, dans le cadre des opérations que sont amenés à réaliser les professionnels du diagnostic :

- Le diagnostic des agents de dégradation biologique des bois hors termites (hors champ d'accréditation).

Les présentes conditions prennent effet à compter de l'inscription du candidat sur toute la durée de certification ou de recertification de celui-ci.

### INSCRIPTION

Le candidat à la certification ou à la recertification doit remplir le dossier de candidature correspondant disponible sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com) et joindre les documents annexes demandés notamment l'engagement du candidat.

Dans le dossier de candidature, le candidat sélectionne les domaines et le mode de paiement souhaités.

Dans l'engagement du candidat, il s'engage :

- A respecter le processus de certification et notamment les contrôles sur ouvrage prévus.
- A prendre connaissance du référentiel PR16, des présentes conditions générales de vente et du guide d'utilisation de la marque qui sont consultables sur le site internet.
- A s'acquitter de la totalité des sommes dues au titre de sa certification.
- A respecter les mises à jour de la PR16 susceptibles d'être faites tout au long de sa période de certification.
- A tenir LCC QUALIXPERT informé de tout changement de situation et coordonnées ou tout autre évènement pouvant affecter sa capacité à continuer à satisfaire aux exigences de la certification.

En cas de problème de connexion, il en informe LCC QUALIXPERT qui pourra lui communiquer ces documents sur simple demande.

Aucun dossier ne sera traité sans le règlement correspondant aux certifications choisies.

Sur la base du dossier de demande de certification, LCC QUALIXPERT prend une décision :

- Recevable, le candidat reçoit une confirmation par mail envoyée par LCC QUALIXPERT qui valide son inscription. Il sera convoqué aux examens et recevra sa facture.
- Demande non recevable, la décision de LCC QUALIXPERT est motivée et communiquée à l'intéressé par courriel. Celui-ci peut faire appel de cette décision et le Comité d'éthique peut alors être saisi. L'examen du dossier n'est pas facturé.

Toutes demandes ne remplissant pas les critères de pré-requis exigés dans certains domaines (voir partie « exigences ») sera considéré comme « non recevable ».

## CONVOCAION AUX SESSIONS D'EXAMENS

Le candidat est convoqué aux épreuves aux dates choisies dans le planning défini par LCC QUALIXPERT. Il est également possible d'organiser une session d'examen de certification initiale ou recertification (prestation personnalisée) à la demande d'un candidat, sur une date exclue de notre planning établi et dans un lieu autre que nos centres d'examen habituels.

Les dates d'examen sont valides à réception de la convocation par le candidat.

## DEROULEMENT DES EPREUVES

Les épreuves sont composées des examens suivants :

- un examen théorique et un examen pratique en certification initiale
- un examen documentaire et un examen pratique en recertification

Le niveau des connaissances théoriques est évalué par un examen théorique spécifique à chaque domaine demandé. La méthodologie, l'utilisation des outils et la rédaction du rapport sont validées par une mise en situation avec une épreuve écrite.

Pour passer les épreuves pratiques, le candidat doit se munir du ou des modèles de rapport qui lui sont propres concernant l'ensemble des missions du domaine.

Ces modèles seront complétés lors de l'examen.

L'ensemble des documents sera remis à l'examineur à la fin de la session et intégré au dossier candidat. A défaut le candidat ne pourra pas passer l'épreuve pratique.

Les modalités sont indiquées sur le dossier de candidature ainsi que sur les consignes envoyées avec la convocation.

Sur la base des résultats aux examens, LCC QUALIXPERT formule une des deux décisions suivantes :

- Délivrance de la certification d'opérateur dans le domaine.
- Rejet motivé en cas de résultats insatisfaisants. Le candidat a alors la possibilité de faire appel.

Cette décision est communiquée au candidat dans un délai « maximum » de deux mois après la fin de son évaluation (conformément à la réglementation).

Un retour écrit indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues par domaine sera joint aux résultats.

Toute tentative de tricherie ou de copie lors des examens entrainera l'exclusion du candidat de la session d'examen mais également du processus de certification chez LCC Qualixpert. Le règlement des prestations restant dû à LCC Qualixpert.

## VALIDITE DE LA CERTIFICATION

LCC QUALIXPERT certifie la personne pour une durée de 7 ans et délivre un certificat de compétence portant la marque Qualixpert.

A l'issue de cette période, LCC QUALIXPERT procède à la recertification de la personne certifiée. Chaque cycle de recertification a une durée également de 7 ans.

## COMPETENCES DE LA CERTIFICATION

### Formation / Prérequis :

Des pré-requis sont exigés pour l'accès à la certification. Le certifié doit se référer au D454 « Compétences obligatoires à la certification » disponible sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com).

*Spécifiques mesures transitoires pour les personnes se recertifiant de 5 à 7 ans : Concernant les obligations de formations le certifié doit se référer au D428 « pré-requis obligatoires à la certification » disponible sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com).*

*Selon l'art. 11 de l'arrêté de 2 juillet 2018, les prérequis professionnels exigés pour la certification des opérateurs de diagnostic immobilier, sont réputés acquis pour leurs certificats en cours de validité au 01/01/2020.*

**Examen :**

La certification comprend un examen théorique, ou un examen documentaire en recertification, et un examen pratique.

**Suivi :**

Durant le cycle de certification la personne certifiée tient à jour le listing de ses rapports sous le format demandé (voir F570 sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com)) ainsi que les rapports correspondant à cette liste, un état des réclamations et plaintes la concernant pour chaque domaine sur la période écoulée et la preuve d'une veille technique.

**Surveillance :**

La certification implique des opérations de surveillance telles que prévues dans les arrêtés.

Deux opérations de surveillance sont réalisées lors du premier cycle de certification, une la première année et la seconde entre le début de la 2<sup>nd</sup>e et la fin de la 6<sup>è</sup>me année. Pour les cycles suivants, 1 seule opération de surveillance est réalisée entre le début de la 2<sup>nd</sup>e et la fin de la 6<sup>è</sup>me année.

## SURVEILLANCE

Les opérations de surveillance sont obligatoires pour le maintien de la certification.

Pour le premier cycle de certification 2 surveillances sont réalisées, la première dite surveillance initiale au cours de la 1<sup>è</sup>re année de certification, la seconde entre le début de la 2<sup>nd</sup>e et la fin de la 6<sup>è</sup>me année. Pour les autres cycles, seule la seconde surveillance sera réalisée.

La surveillance permet de vérifier :

- Que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires concernant chacun des domaines pour lequel elle est certifiée notamment en s'assurant qu'elle a suivi la formation continue imposée au cours du cycle.
- Que la personne certifiée exerce l'activité d'opérateur dans chacun des domaines pour lesquels elle est certifiée. Exigences réglementaires : pour la surveillance initiale, fourniture d'une liste de rapports d'au moins 4 diagnostics par domaine depuis la date de certification et pour la 2<sup>nd</sup>e surveillance, fourniture d'une liste de rapports d'au moins 5 diagnostics par domaine sur les 12 derniers mois.
- La conformité aux dispositions législatives, réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon d'au moins 5 rapports établis par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification ou d'au moins 4 rapports s'il s'agit de l'opération initiale de surveillance. Ceci pour chacun des domaines pour lesquels elle est certifiée par LCC QUALIXPERT. Pour cela, LCC Qualixpert réclamera à chaque certifié, la liste des 4 derniers rapports réalisés pour la surveillance initiale et la liste des 6 derniers rapports réalisés pour la 2<sup>nd</sup>e surveillance.
- Que la personne certifiée est dûment assurée au sens de l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation.
- Le listing des réclamations du certifié. Lors de ces opérations de surveillance, la personne certifiée communique un état des réclamations et plaintes la concernant sur la période écoulée.
- La conformité de réalisation d'une mission par le biais d'un contrôle sur ouvrage global, sur site lors d'une mission réelle du certifié sélectionnée par l'organisme de certification de manière aléatoire. A la demande de LCC Qualixpert, le certifié transmet un planning de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le contrôle sur ouvrage global. Ce contrôle n'est pas exigé lors d'une opération initiale de surveillance.

La personne certifiée s'engage à transmettre à LCC Qualixpert les documents cités aux périodes indiquées ci-dessus. Tout certifié ne respectant pas les délais fixés pour transmettre tout document nécessaire à son processus de surveillance recevra une lettre recommandée l'informant de sa suspension. Les délais de suspension sont détaillés dans le paragraphe « suspension - retrait ». Les tarifs sont précisés dans nos conditions tarifaires (D50) disponibles sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com).

## EXTENSION DE LA CERTIFICATION

Toute personne certifiée peut décider d'étendre son périmètre de certification. Elle devra en faire la demande auprès de LCC QUALIXPERT.

## MODIFICATION DE LA CERTIFICATION / CHANGEMENTS CONCERNANT LE CERTIFIE

La personne certifiée doit informer LCC Qualixpert de toute modification professionnelle importante la concernant (changement d'adresse, licenciement, démission, changement ou arrêt d'activité, longue maladie, etc...) Le maintien ou non de sa certification est alors étudié au cas par cas.

Une relation de communication est indispensable au processus de certification. Si la communication est rompue, la certification devra être interrompue.

Dans l'impossibilité de joindre le certifié (courrier, mail ou téléphone), LCC Qualixpert se verra dans l'obligation de suspendre immédiatement ses certifications.

## RESULTATS

Les résultats des examens seront communiqués au candidat, dans un délai « maximum » de deux mois (conformément à la réglementation), après la fin de l'examen pratique accompagnés d'un écrit indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues par domaine.

Tant que les résultats ne sont pas donnés les candidats ne peuvent pas, concernant leur profession, faire référence à la marque Qualixpert.

Concernant la certification des candidats, seuls les documents originaux issus de LCC Qualixpert sont valables. Le certificat fait foi quant à la certification de la personne.

Le certifié peut également faire la demande d'une carte professionnelle. Les tarifs sont précisés dans nos conditions tarifaires (D50) disponibles sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com).

LCC Qualixpert ne peut être tenu responsable des évolutions réglementaires qui viendraient à modifier l'activité professionnelle du certifié.

## II - PRIX

Les conditions tarifaires proposées par LCC Qualixpert sont stipulées dans le D473, document disponible sur le site : [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com).

### **Prestations spécifiques :**

- **Prestation personnalisée**<sup>(1)</sup> : *organisation d'une session d'examen de certification initiale ou recertification à la demande d'un candidat, sur une date exclue de notre planning établi et dans un lieu autre que nos centres d'examen habituels* <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup>Ne concerne pas les apporteurs d'affaires.

<sup>(2)</sup>Si l'examineur doit se déplacer, les frais de déplacement et d'hébergement seront à la charge du candidat.

- **Extension mention** : Pour les personnes ayant passé et/ou validé l'amiante, le DPE ou le Plomb sans mention et souhaitant passer la mention, cette seconde certification appelée extension sera accessible. Cette certification mention aura pour date de fin de validité la même date que l'amiante, le DPE ou le Plomb sans mention.

Dans le cas d'une prise en charge par un organisme financeur, merci de prendre contact avec le bureau.

A la suite d'une réclamation, de la surveillance... il peut être demandé au certifié afin de conserver sa certification soit de repasser un examen pratique soit de passer un audit in situ (tarif de base auquel s'ajoute les frais de déplacement).

Les tarifs de ces prestations spécifiques sont précisés dans nos conditions tarifaires (D50) disponibles sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com).

## REGLEMENT

Le règlement des sessions d'examens se fait selon les modalités définies lors de l'inscription. Cette inscription ne peut être prise en compte sans la réception de la totalité des règlements. Le candidat s'engage à ce que la provision de son compte soit suffisante aux échéances prévues. Dans le cas d'un paiement échelonné, l'échéancier est précisé sur la facture émise environ une semaine avant le premier passage.

La facture ne sera acquittée qu'après encaissement effectif des chèques de règlement.

Le règlement de la certification n'est pas subordonné à l'obtention de la certification par le candidat, précision étant faite que LCC QUALIXPERT organisme certificateur est seul juge des aptitudes du candidat à la dite certification.

**ATTENTION : Pour un paiement comptant ou échelonné les frais de contrôle sur ouvrage ne sont pas comptabilisés dans les tarifs d'inscription. Ils seront facturés au moment du lancement de la surveillance.**

Tout retard ou absence de paiement sera sanctionné de pénalités correspondant à 3 fois le taux de l'intérêt légal. Aussi, une indemnité forfaitaire de 40€ HT pour frais de recouvrement sera appliquée conformément aux articles L441-3 et L441-6 du code de commerce.

Le débiteur signataire du contrat s'engage à informer LCC QUALIXPERT de tout événement susceptible d'entraîner une procédure collective (redressement judiciaire, liquidation, etc. ...).

En cas de litige entre LCC QUALIXPERT et le signataire du contrat, les tribunaux de Castres seront seuls compétents.

Tout retard de paiement sera sanctionné de pénalités au taux d'intérêts en vigueur et le client se verra contraint de payer une indemnité forfaitaire de 40 € HT pour les frais de recouvrement.

En cas de défaut de paiement (chèque sans provision...) LCC QUALIXPERT se réserve le droit de refuser l'accès du candidat aux salles d'examens et l'inscription du candidat à une session. Les frais bancaires générés par un défaut de paiement seront intégralement refacturés au candidat.

Tous les courriers envoyés avec accusé de réception suite à une non transmission des informations demandées (coordonnées, document de surveillance, défaut de paiement...), seront refacturés au certifié/employeur pour un montant forfaitaire de 50€ HT.

Les prestations fournies par LCC QUALIXPERT et les certifications, seront suspendues jusqu'au paiement des sommes dues.

Par ailleurs, le certifié devra restituer à LCC QUALIXPERT tous les documents et supports de quelque nature qu'ils soient sur sa simple demande.

## TRANSFERT

Toute personne certifiée peut demander le transfert de sa certification auprès d'un autre organisme certificateur accrédité, pour la durée de validité restant à courir, à condition que cette certification ne soit pas suspendue et que ne soit pas en cours une procédure de recertification. Cette demande de transfert doit intervenir au moins 1 an avant l'échéance du certificat.

Pour transférer une certification auprès de LCC Qualixpert, le candidat doit remplir le dossier de transfert F116 disponible sur notre site : [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com)

La procédure de transfert est décrite dans la PR16 Certification de Personnes dans les diagnostics immobiliers.

Pour tous certifiés souhaitant quitter LCC Qualixpert, les transferts sortants sont facturés.

Les tarifs des transferts entrants et sortants sont précisés dans nos conditions tarifaires (D50) disponibles sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com).

### III - FIN DU CONTRAT

#### ANNULATION - NON PRESENTATION AUX EXAMENS OU AUX CONTROLES SUR OUVRAGE

##### Sessions d'examens :

Les sessions d'examen sont conditionnées par le nombre de candidats.

Le candidat ne peut prétendre à une quelconque indemnisation si l'annulation de sessions est due à un nombre insuffisant de candidats.

Toute annulation de sessions d'examens par LCC QUALIXPERT fera l'objet d'une information préalable du candidat.

Chaque convocation vaut passage.

En cas de non présentation du candidat aux épreuves, les montants relatifs à la certification ne seront pas remboursés et des frais d'annulation seront facturés si aucun justificatif valable ne peut être fourni (avis de décès, certificat médical,...) :

Le candidat pourra néanmoins s'inscrire à une nouvelle session d'examen après règlement des frais d'annulation.

Les tarifs sont précisés dans nos conditions tarifaires (D50) disponibles sur le site [www.qualixpert.com](http://www.qualixpert.com).

##### Contrôles sur ouvrage :

Le choix de la mission sera communiqué au certifié par LCC Qualixpert au moins 2 jours ouvrables avant le contrôle sur ouvrage.

#### FORCE MAJEURE

LCC QUALIXPERT sera dégagé de toute responsabilité s'il se trouve dans l'impossibilité d'assurer ses obligations en raison d'une circonstance indépendante de sa volonté et irrésistible.

Les sommes versées par le candidat seront prises en compte par LCC QUALIXPERT dans la mise en place de nouvelles prestations.

LCC Qualixpert ne peut être tenu responsable de l'ensemble des modifications réglementaires qui interviendrait y compris au cours du processus de certification. Les modalités financières peuvent varier en fonction de ces évolutions.

#### SUSPENSION - RETRAIT

Les critères de suspension ou de retrait de la certification sont les suivants :

Motifs	Conséquences	Délai d'application de la sanction à compter de la date d'envoi de la lettre
Défaut de paiement	Suspension des certifications durant 1 an puis retrait	1 mois
Cessation d'activité / Retraite / Résultat de surveillance non validé niveau 3	Suspension des certifications durant 1 an puis retrait	Immédiat
Le certifié est injoignable	Suspension des certifications durant 1 an puis retrait	Immédiat
Documents de la surveillance non transmis (listing non transmis, documents non reçus dans les temps...)	Suspension des certifications durant 1 an puis retrait	1 mois
Le certifié n'a pas levé les écarts dans les délais impartis (surveillance)	Suspension des certifications durant 1 an puis retrait	8 jours ouvrés
Surveillance non réalisable (nombre de rapports insuffisants, contrôles sur ouvrages non réalisables...)	Suspension des certifications durant 1 an puis retrait	1 mois

En cas de suspension ou de retrait de la certification, la personne certifiée est tenue de renvoyer par retour son certificat de compétence (F09) ainsi que sa carte professionnelle à LCC QUALIXPERT.

Les modalités de levée de la suspension sont définies lors de la notification de cette suspension.

Une certification retirée ne peut être récupérée, le certifié doit repasser les examens pour pouvoir à nouveau exercer sur le domaine.

Les frais de surveillance liés à la correction des rapports sont inclus dans le tarif à l'inscription et ne peuvent être dissociés des frais de certification. De ce fait, en cas de non réalisation de la/les surveillance(s) aucun remboursement ne pourra être effectué.

## LITIGE

Tous les frais inhérents à une réclamation vous concernant seront refacturés.

Pour tout litige ou réclamation, sauf accord du certifié, seule une autorité dûment habilitée dans le cadre d'une procédure judiciaire aura accès aux données du candidat.

Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le Tribunal de Commerce de Castres sera seul compétent pour régler le litige.

## IV - PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITE

### PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute utilisation des signes distinctifs de LCC QUALIXPERT ou de QUALIXPERT (dénomination sociale, marque) qui n'aura pas été expressément autorisée par LCC QUALIXPERT pourra faire l'objet de poursuites ainsi que des sanctions prévues aux articles L-711-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle, L.217-1 du Code de la Consommation et L-216-9 du Code Pénal.

### CONFIDENTIALITE

Le candidat s'engage à ne pas divulguer le contenu ou le procédé des examens, propriété de LCC QUALIXPERT. Toute copie ou reproduction est strictement interdite.

Toute infraction à cette règle conduira à des poursuites judiciaires.